

Komlói Kaptár
Művelődési Központ

7300 Komló 48-as tér 1. B ép.
Adószám: 16626782-2-02

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

Jelen szabályzat 2023. szeptember 1-től érvényes.

Jóváhagyta:


intézményvezető
Komlói Kaptár Művelődési Központ



A Komlói Kaptár Művelődési Központban (a továbbiakban: Intézmény) a panaszok és közérdekű bejelentések intézésének rendjét a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) alapján az alábbiakban határozom meg:

I.

Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja az Intézmény tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a vizsgálat eredménye és az annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

2. A szabályzat hatálya

2.1. A szabályzat hatálya az Intézmény tevékenységével, működésével és foglalkoztatottjaival kapcsolatos, a Panasztv. szerint benyújtott panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatára terjed ki.

2.2. Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni az Intézményhez beérkezett azon beadványok vonatkozásában, amelyek a Panasztv. alapján panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek, függetlenül attól, hogy az az Intézményhez közvetlenül érkezett vagy más szerv a hozzá érkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést az Intézménynek továbbította.

2.3. Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL törvény hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, illetve kérelmekre.

2.4. Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki az Intézmény azon döntéseire, intézkedéseire, amelyek más szervezetek eljárása - így különösen bírósági vagy közigazgatási eljárás - során vizsgálhatók felül.

3. Fogalom meghatározások

3.1. **Panasz:** a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. (Panasztv. 1.§ (2) bekezdés).

3.2. **Panaszos:** az a személy vagy szervezet, aki/amely panasszal fordul az Intézményhez.

3.3. **Közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat (Panasztv. 1.§ (3) bekezdés)

3.4. **Közérdekű bejelentő:** az a személy vagy szervezet, aki/amely közérdekű bejelentéssel fordul az Intézményhez.

3.5. **Közérdekű bejelentéssel, panasszal kapcsolatos eljárás:** olyan eljárás, amelynek során az eljárásra

jogosult szerv a panaszban, illetve közérdekű bejelentésben foglaltak kivizsgálja, majd ezt követően a panaszost illetve közérdekű bejelentőt a megtett intézkedésekről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesíti.

4. *Eljárási alapelvek*

- 4.1. Az eljárás során a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt megilleti az egyenlő bánásmód, nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt. A panasz kivizsgálása során körültekintően és tárgyilagosan kell eljárni.
- 4.2. Ha az eljárás során az Intézmény számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.
- 4.3. A 4.2. pont szerint meghatározott esetben, ha a panaszos vagy közérdekű bejelentő ezen magatartásával összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Ha alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott ezen magatartásával, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek a kérelmére át kell adni.

5. *Adatkezelés*

- 5.1. Az Intézmény a panaszos vagy közérdekű bejelentő adatait - a 4. pontban leírtakat kivéve - kizárólag a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata alatt kezeli, azokat a vizsgálat befejezése és a panaszos vagy közérdekű bejelentő írásos tájékoztatását követő 10. napon törli.
- 5.2. Az Intézmény - figyelemmel a 4. pontban leírtakra - egyebekben a mindenkori Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában meghatározottak szerint kezeli a panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatait.

II.

A panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásrend

1. *Az eljárás megindítása*

- 1.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat az Intézményhez.
- 1.2. A szóbeli panaszt és közérdekű bejelentést - a panaszos, illetve közérdekű bejelentő kérésére szó szerint, egyébként tartalma szerint - írásba kell foglalni és a panaszos, illetve közérdekű bejelentő részére másodpéldányban át kell adni.
- 1.3. Írásbeli panasz vagy közérdekű bejelentés postai úton az Intézmény igazgatójának címezve és az intézmény székhelyére (7300 Komló 48-as tér 1. B ép.), vagy elektronikus úton az info@komloikaptar.hu e-mail címre, továbbá személyesen az Intézmény székhelyen nyújtható be.

2. *Elintézési határidő és tájékoztatás*

- 2.1. A panaszt vagy közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik- 30 napon belül kell elbírálni (Panasztv. 2. § (1) bekezdés).
- 2.2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell (Panasztv. 2. § (2) bekezdés).
3. *A panasz vagy bejelentés (a továbbiakban együttesen: kérelem) előzetes vizsgálata, továbbítása, valamint az érdemi vizsgálat mellőzése*
- 3.1. A kérelmet annak címzettje előzetesen megvizsgálja és annak tartalma alapján megállapítja, hogy milyen típusú beadványnak minősül, illetve továbbításnak vagy egyéb intézkedésnek van-e helye.
- 3.2. Amennyiben megállapítást nyer, hogy a kérelmet nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, azt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni (Panasztv. 2. § (5) bekezdés).
- 3.3. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt kérelem vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálat mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról a tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Intézmény mellőzi. Azonosíthatatlan személy által beadott kérelem alapján az eljárást akkor szükséges megindítani, ha nagy valószínűséggel feltételezhető, hogy a kérelem alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál (Panasztv. 2/A. §)
4. *A panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálása, valamint az arra tett intézkedések*
- 4.1. A panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálására jogosult személy
- a. az Intézmény valamely szervezeti egysége tevékenységével, mulasztásával kapcsolatosan az adott szervezeti egység vezetője,
 - b. az Intézmény valamely szervezeti egysége vezetőjének tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatosan az Intézmény vezetője.
- Az a) pont esetében az eljáró szervezeti egység vezető az eljárás eredményéről tájékoztatja az Intézmény vezetőjét, aki pedig tájékoztatja a panaszt vagy közérdekű bejelentőt. Az elbírálásra jogosult vezető a panaszt vagy közérdekű bejelentőt meghallgathatja, ha azt szükségesnek tartja.
- 4.2. Az elbírálásra jogosult vezető a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel érintett munkatársat

BEJELENTŐ LAP

1. A bejelentés típusa ¹: panasz / közérdekű bejelentés

Bejelentés időpontja: 20.....évhónap..... nap

2. Bejelentés módja:² szóbeli írásbeli írásbeli elektronikusan megküldve

3. A bejelentést rögzítette (szóbeli bejelentés esetén):

Név:

Jelen vannak (szóbeli bejelentés esetén)

Név:

Név:

Név:

4. A bejelentő adatai: ³

Név:

Lakcím:

Telefonszám:

E-mail:

5. A panasz vagy közérdekű bejelentés rövid leírása:

Bejelentő aláírása

Bejelentést felvevő aláírása

(szóbeli bejelentés esetén)

¹ A megfelelő alahuzandó. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Panasztv. 4. §-a alapján a közérdekű bejelentést az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett elektronikus rendszerben is meg lehet tenni.

² Megfelelő aláhúzendó.

³ Kötelezően kitöltendő. A lakcím, telefonszám és e-mail cím a kapcsolattartást teszi lehetővé, a lakcím vagy e-mail cím megadása ezen okból kötelező. Az adatokat a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának lezárásáig őrizzük, utána az adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeljük.

tájékoztatja annak tartalmáról, tőle szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet majd az elbírálás eredményéről is tájékoztatja.

4.3. A vizsgálat történhet a keletkezett iratok tanulmányozásával, az érintett munkatárs vagy a panaszos meghallgatásával. A meghallgatásról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni.

5. *A panasz vagy közérdekű bejelentés alapján tett intézkedések*

5.1. Az elbírálásra jogosult vezető az eljárást követően - minősített adat, illetve jogszabály alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével írásban tájékoztatja a panaszost vagy közérdekű bejelentőt. Az értesítés tartalmazza, hogy ugyanazon panaszos azonos tartalmú ismételt panasza vizsgálatának mellőzéséről nem kap újabb tájékoztatást.

5.2. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztattak és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét hivatalos feljegyzéssel dokumentálni kell, mely irat egy példányát a bejelentő részére - a bejelentő átvételt igazoló aláírást követően - át kell adni.

5.3. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

- a. a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b. a feltart hibák okainak megszüntetéséről,
- c. az okozott sérelem orvoslásáról és
- d. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Jelen szabályzat 2023. szeptember 1. napján lép hatályba.